

經濟部水利署各所屬機關 107 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
北區水資源局	107年3月30日11時10分	總機	94	<p>總機人員鈴響2聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之單位及分機號碼，結束時有道再見。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>總機人員語調平淡可熱誠些。</p> <p>業務單位人員鈴響4聲接聽，請改善接聽速度，簡單答復所詢問題解說可詳盡些。</p>
		養護課			

經濟部水利署各所屬機關 107 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
中區水資源局	107年3月30日11時30分	總機	98	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之單位及分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度。
		養護課			

經濟部水利署各所屬機關 107 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
南區水資源局	107年3月20日15時43分	曾文總機	91	<p>總機人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明機關名稱並問好能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」且告知將轉接之單位及分機號碼，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，結束時有說再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲，接聽速度仍有改善空間由非業務承辦人代接，無法即時處理，僅說明承辦人暫時離開座位，請稍後再撥。</p>
		秘書室			

經濟部水利署各所屬機關 107 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第一河川局	107年1月23日14時0分	總機 45	98	總機人員鈴響 2 接聽，先報明機關名稱並問好，先過濾來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位及分機號碼，結束時有道再見。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度。
		秘書室 53		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，具體答復所詢問題，語調謙和。	

經濟部水利署各所屬機關 107 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第二河川局	107年3月21日11時29分	總機 43	97	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之分機號碼及承辦人姓氏，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，態度謙和。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
		秘書室 54			

經濟部水利署各所屬機關 107 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第三河川局	107年3月29日16時14分	總機 43	94	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位名稱，語調謙和。	總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。 業務單位人員由非業務承辦人接聽，無法即時處理，僅請來電者留下電話，俾進一步處理。
		人事室 51		業務單位人員鈴響 1 聲接聽先報明單位名稱並問好，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署各所屬機關 107 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第 四 河 川 局	107 年 3 月 2 日 10 時 53 分	總 機 44	96	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員未告知將轉接之分機號碼即行轉接。 業務單位人員語調平淡可熱誠些。
		人 事 室		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	

經濟部水利署各所屬機關 107 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第五河川局	107年3月2日10時57分	總機 45	97	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位轉接時有說「幫您轉接，請稍後」，並告知將轉接之分機號碼及承辦人員姓氏，語調謙和	業務單位人員語調平淡可熱誠些。
		人事室 52		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	

經濟部水利署各所屬機關 107 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第六河川局	107年3月28日14時50分	總機 37	90	總機人員接聽時先問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」，並告知將轉接之分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員鈴響 7 聲接聽，應改進接聽速度，接聽時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語。 業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度。
		秘書室 53		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署各所屬機關 107 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第七河川局	107年3月29日15時50分	總機 39	94	<p>總機人員鈴響 2 聲內接聽，先報明機關名稱並先問好，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 聲迅速接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	總機人員未確認洽辦單位，且未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
		課室 55			

經濟部水利署各所屬機關 107 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第八河川局	107年2月21日16時0分	總機 43	94	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」禮貌用語，結束時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明自己姓名並問好，明確答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，語調平淡可熱誠些。</p>
		秘書室 51			

經濟部水利署各所屬機關 107 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第九河川局	107年2月6日16時5分	總機 43	97	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之課室，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
		秘書室 54			

經濟部水利署各所屬機關 107 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第十河川局	107年3月26日9時7分	總機	94	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接，結束時未道「再見」等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度。</p>
		管理課			

經濟部水利署各所屬機關 107 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
臺 北 水 源 特 定 區 管 理 局	107 年 3 月 2 日 16 時 12 分	總 機 45	99	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接，請稍候」且告知將轉接之單位及分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		建 管 課 54		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，詳盡答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調親切熱誠。	